



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลอ่างทอง ฝ่ายบริหารทั่วไป งานนิติการ โทร ๑๑๔

ที่ อท ๐๐๓๒.๒๐๑/๒๕๖๑

วันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนด้านจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ รอบ ๙ เดือน บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขให้ทุกหน่วยงานในสังกัด ดำเนินการออกแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence – Based Integrity and Transparency Assessment : EBIT การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ นั้น

ในการนี้ งานนิติการ โรงพยาบาลอ่างทอง ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ รอบ ๙ เดือน ตามคำถาม EB ๘ (๔) และขออนุญาตเผยแพร่รายงานฯ บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุญาตเผยแพร่เว็บไซต์ของหน่วยงาน

(นายนิพนธ์ ทรัพย์เวชการกิจ)  
นิติกร

(นายพงษ์นรินทร์ ชาทิรังสรรค์)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง

**รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน**  
**การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนด้านจัดซื้อจัดจ้าง**  
**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ รอบ ๙ เดือน**

**๑. ความเป็นมา**

ด้วย โรงพยาบาลอ่างทอง ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนด้านจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลอ่างทองเป็นไปด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ และตามมาตรการกระทรวงสาธารณสุข ๓ ป. ๑ ค. (ปลูก/ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม เครือข่าย)

**๒. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค**

ปัจจัยสนับสนุน

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลอ่างทอง มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การบริหารความเสี่ยงและการจัดการความขัดแย้ง โดยวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี

ปัญหาอุปสรรค

๑. กรณีร้องเรียนเป็นหนังสือ บางครั้งได้รับข้อมูลหรือข้อเท็จจริงไม่ครบถ้วน
๒. ไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในระยะที่กำหนดได้ เนื่องจากบางกรณีต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือลงพื้นที่หาข้อมูล

**๓. รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/เรื่องราวร้องทุกข์**

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ รอบ ๙ เดือน โรงพยาบาลอ่างทอง มีข้อร้องเรียน ดังนี้

- |   |                 |
|---|-----------------|
| ๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป                | จำนวน ๗๔ เรื่อง |
| ๒. เรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง | จำนวน ๐ เรื่อง  |

ที่	เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการเสร็จแล้ว (เรื่อง)		อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ดำเนินการ (เรื่อง)	
		ทั่วไป/เจ้าหน้าที่	จัดซื้อจัดจ้าง	ทั่วไป/เจ้าหน้าที่	จัดซื้อจัดจ้าง	ทั่วไป/เจ้าหน้าที่	จัดซื้อจัดจ้าง	ทั่วไป/เจ้าหน้าที่	จัดซื้อจัดจ้าง
๑	ตุลาคม ๒๕๖๐	๒๕	๐	๒๕	๐	-	-	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๐	๑๐	๐	๑๐	๐	-	-	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๐	๘	๐	๘	๐	-	-	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๑	๗	๐	๗	๐	-	-	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑	๗	๐	๗	๐	-	-	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๑	๘	๐	๘	๐	-	-	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๑	๒	๐	๒	๐	-	-	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๑	๔	๐	๔	๐	-	-	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๑	๓	๐	๓	๐	-	-	-	-
	รวม	๗๔	๐	๗๔	๐				

#### ๔. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

๔.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป วิเคราะห์สาเหตุได้ ๔ ประการ คือ

๑. ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก เวลาการให้บริการจึงมีจำกัด
๒. บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย
๓. บุคลิกภาพส่วนตัว
๔. พฤติกรรมการบริการ และการรักษา

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานบ่อย และด้วยปริมาณงานที่ค่อนข้างมากทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน เห็นควรเสนอให้มีการจัดการอบรมหลักสูตรพฤติกรรมบริการเป็นเลิศ (Excellent Service Behavior : ESB) เพื่อให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ใหม่ และทบทวนและปรับพฤติกรรมให้แก่เจ้าหน้าที่เดิม และให้มีการกำกับดูแล เจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน ปฏิบัติตามแนวทางอย่างเคร่งครัด

๔.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

ไม่มีข้อเสนอแนะ เนื่องจากโรงพยาบาลอ่างทอง ไม่มีข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง